

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 1 de 18

1. OBJETIVO

Garantizar la atención y trámite oportuno, eficiente y transparente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía o partes interesadas, asegurando que la Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – EDESOS emita respuestas con calidad, calidez y oportunidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la entidad.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción y radicación de la solicitud en el sistema SAIMYR, continúa con la asignación a la dependencia competente para su análisis y respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, y finaliza con el seguimiento institucional mediante el formato FO-GD-20 y la elaboración del informe semestral de gestión, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y calidad del servicio público.

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – EDESOS que intervienen en la gestión de las PQRSDF.

3. RESPONSABLES

Gerente General, Subgerente Administrativo y Financiero, Subgerente Técnico, Secretaría General:

- Asignar al servidor público o contratista que considere competente para dar trámite a las PQRSDF direccionadas a su respectiva dependencia.
- Aprobar las respuestas asegurándose de la implementación de las acciones derivadas de las mismas, si a ello hubiere lugar.

Auxiliar Administrativo Gestión Documental – Subgerencia Administrativa y Financiera:

- Radicar formalmente las PQRSDF recibidas por medios físicos o electrónicos.
- Registrar de manera oportuna y precisa cada requerimiento en el sistema de gestión documental institucional, garantizando su trazabilidad.

Auxiliar Administrativo Gestión Documental – Subgerencia Administrativa y Financiera
-Secretaría Ejecutiva – Gerencia General – Atención al Ciudadano:

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 2 de 18

- Realizar seguimiento a la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas emitidas por las diferentes áreas responsables.
- Elaborar y presentar informes trimestrales con los resultados del seguimiento a las PQRSDF, tanto a dependencias internas como a entidades externas que así lo requieran.
- Coordinar mesas de trabajo interinstitucionales/interdependencias para diseñar estrategias orientadas a la reducción de quejas y reclamos, y a la mejora continua de la experiencia ciudadana.

Subgerencia Administrativa y Financiera – Gestión Documental:

- Realizar la tipificación y direccionamiento de las PQRSDF anónimas, conforme a su naturaleza y contenido.
- Canalizar los requerimientos recibidos por medios físicos hacia las dependencias correspondientes, garantizando trazabilidad y cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Servidores Públicos y Contratistas:

- Atender las PQRSDF asignadas con criterios de calidad, eficiencia, respeto y enfoque en el usuario.
- Contribuir en la identificación e implementación de acciones de mejora derivadas del análisis de las PQRSDF tramitadas.
- Reenviar de inmediato al correo institucional archivo@edeso.gov.co cualquier PQRSDF recibida a través de cuentas de correo personales, con copia al petionario. En el mensaje, se debe informar al ciudadano sobre los canales oficiales habilitados para futuras comunicaciones.

4. DEFINICIONES

CIUDADANÍA: Condición que reconoce a una persona como miembro activo de una comunidad organizada, con derechos y deberes. Incluye la participación en procesos democráticos y el acceso a servicios públicos.

DENUNCIA: Comunicación mediante la cual se informa sobre presuntas irregularidades, actos de corrupción o conductas contrarias a la ley, cometidas por servidores públicos o particulares en ejercicio de funciones públicas.

FELICITACIÓN: Reconocimiento positivo por parte del usuario hacia la entidad, sus servicios o funcionarios, como muestra de satisfacción.

LENGUAJE CLARO: Forma de comunicar la información de manera sencilla, directa y comprensible, facilitando que cualquier persona pueda entenderla sin necesidad de conocimientos técnicos especializados.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 3 de 18

PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: Solicitud respetuosa que una persona presenta ante la EDESOS para requerir información, consulta o solución sobre asuntos de interés general o particular, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

PQRSDF: Manifestaciones formales presentadas por los usuarios o partes interesadas, que pueden corresponder a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones.

QUEJA: Expresión de inconformidad relacionada con la conducta de servidores públicos o contratistas, o con la atención recibida en la prestación de un servicio.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción por fallas en la prestación de un servicio, como demoras, errores, omisiones o deficiencias.

SOLICITUD DE CONSULTA: Petición mediante la cual se solicita a la entidad emitir un concepto, opinión o dictamen sobre una materia relacionada con sus competencias. La respuesta no tiene carácter vinculante.

SOLICITUD DE ENTIDADES PÚBLICAS: Requerimientos realizados por otras entidades del Estado, independientemente de su sector o nivel, en cumplimiento de funciones constitucionales o legales.

SOLICITUD DE INTERÉS GENERAL: Requerimiento que busca atender necesidades colectivas o comunitarias, relacionadas con las funciones de la entidad.

SOLICITUD DE INTERÉS PARTICULAR: Requerimiento que busca resolver una necesidad específica del solicitante o de su entorno familiar.

SUGERENCIA: Propuesta u observación formulada por un usuario con el fin de mejorar procesos, servicios o actividades de la entidad. No implica incumplimiento ni inconformidad.

USUARIO: Persona natural o jurídica que accede o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios prestados por la EDESOS a través de cualquier canal de atención.

5. MARCO NORMATIVO

Normas constitucionales:

Constitución Política de Colombia (1991):

- Artículo 23: Derecho de petición.
- Artículo 74: Derecho de acceso a documentos públicos.
- Artículo 209: Principios de la función administrativa.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 4 de 18

Normas legales:

- Ley 1474 de 2011: Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y el control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012: Establece disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014: Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición, incluyendo modalidades, términos y procedimientos.
- Ley 1952 de 2019: Expide el Código General Disciplinario, aplicable en casos de omisión o negligencia en la atención de PQRSDF.

Normas técnicas:

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 – Numeral 8.2.1: Refiere a la atención al cliente y la gestión de requisitos relacionados con productos y servicios, aplicable a la atención de PQRSDF en el marco del sistema de gestión de calidad.

6. CONDICIONES GENERALES

Radicación Formal y Canales de Recepción de PQRSDF: La Subgerencia Administrativa y Financiera, a través de Gestión Documental, es responsable de radicar formalmente todas las PQRSDF en el sistema SAIMYR, asignando el número consecutivo correspondiente y remitiendo copia a la Oficina Asesora Jurídica cuando sea necesario.

Canales oficiales para la recepción de PQRSDF:

1. Portal web: www.edeso.gov.co/pqrsdf (disponible 24/7)
2. Correo electrónico institucional: archivo@edeso.gov.co / servicioalcliente@edeso.gov.co
3. Recepción presencial: Ventanilla Única - Correspondencia - sede principal
4. Recepción telefónica o verbal: A través de personal autorizado, documentada en el formato FO-GD-19
5. Buzones físicos: En la sede principal y/o sedes operativas (Obras, puntos de atención comunitaria o espacios de socialización).

Todas las solicitudes deben registrarse obligatoriamente en SAIMYR para garantizar trazabilidad y seguimiento.

Socialización y Divulgación del Procedimiento de PQRSDF: La EDESOS garantizará que todos los servidores públicos, contratistas y grupos de valor conozcan los canales oficiales y el procedimiento institucional para la atención de PQRSDF, mediante las siguientes acciones:

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 5 de 18

- Durante visitas institucionales o reuniones comunitarias, se deberá informar de forma clara, accesible y oportuna los canales habilitados por la entidad para la recepción de solicitudes.
- La Subgerencia Administrativa y Financiera, a través del Profesional de Talento Humano, deberá incluir de manera obligatoria el procedimiento de atención de PQRSDF en todas las jornadas de inducción y reinducción institucional, con el apoyo del proceso de Gestión Documental.

Con el fin de garantizar la trazabilidad, legalidad y atención oportuna de las PQRSDF, todo servidor público o contratista de la EDESOS debe cumplir con las siguientes disposiciones respecto al uso de canales no oficiales:

- Correos electrónicos personales: Toda PQRSDF recibida en cuentas de correo electrónico personal deberá ser reenviada de forma inmediata al correo institucional: archivo@edesos.gov.co con copia al peticionario. En el mensaje, se debe informar al ciudadano sobre los canales oficiales habilitados para futuras comunicaciones. Estas solicitudes deberán ser registradas sin excepción en el sistema institucional de gestión de PQRSDF (SAIMYR) y tramitadas por la dependencia competente.
- Redes sociales y otros medios no oficiales: Las PQRSDF recibidas por redes sociales, aplicaciones de mensajería u otros canales informales deben ser reenviadas inmediatamente al correo institucional archivo@edesos.gov.co para su radicación en el sistema SAIMYR. El responsable del reenvío debe asegurarse de que la solicitud sea registrada y atendida dentro de los plazos legales.
- PQRSDF en situ (presenciales no formales): Corresponden a solicitudes presentadas verbal o físicamente por la ciudadanía durante eventos institucionales, jornadas comunitarias o espacios no programados. Estas deben ser documentadas por el servidor público o contratista presente mediante el formato FO-GD-19 y tramitarla conforme al procedimiento vigente.
- Responsabilidad individual: El servidor público o contratista que reciba una PQRSDF por un canal no oficial y no realice su reenvío oportuno, asume la responsabilidad del trámite, incluyendo su registro y atención dentro de los términos legales establecidos.
- Faltas disciplinarias por incumplimiento: El incumplimiento de esta política, la omisión de registro, la falta de respuesta o el desconocimiento de los derechos del ciudadano constituye falta disciplinaria conforme al artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
- Responsabilidad de la Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión Documental: Será responsable de verificar, documentar y reportar cualquier incumplimiento relacionado con el tratamiento de PQRSDF recibidas por canales no oficiales. Una vez identificado el caso, deberá reportarlo de forma inmediata, con los soportes respectivos, a la Oficina de Control Interno Disciplinario o a quien haga sus veces y solicitar el inicio del proceso investigativo disciplinario.

Gestión de información de terceros: Cuando la atención de una PQRSDF requiera información de terceros (internos o externos), estos deberán ser notificados por escrito con el plazo de respuesta requerido. Si no responden oportunamente, podrá solicitarse una prórroga formal.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDf	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 6 de 18

Declaración de conflicto de interés: Cuando un servidor público o contratista se encuentre impedido para atender una PQRSDf por razones personales, familiares, económicas o de cualquier otra índole, deberá: Presentar una Declaración de Conflicto de Interés por escrito, adjuntar las pruebas documentales que sustenten su impedimento y utilizar el formato oficial institucional para este trámite. La Subgerencia Administrativa y Financiera evaluará la solicitud y emitirá una respuesta formal aceptando o negando el impedimento.

Responsabilidad en la respuesta a PQRSDf: La respuesta oportuna y completa es responsabilidad del Subgerente de la dependencia competente, según la naturaleza del caso. En situaciones de alta complejidad, impacto o sensibilidad, la Gerencia General asumirá directamente la elaboración y firma de la respuesta. Todas las respuestas deben reflejar el compromiso de la EDESOS con la transparencia, la legalidad y la satisfacción ciudadana.

Términos para dar respuesta: Los términos para dar respuesta a solicitudes que ingresen a la Entidad varían según la modalidad o a la persona que lo realice; según las disposiciones de la ley, se establecen de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Días Hábiles de Respuesta
Consulta	30 días
Denuncia	15 días
Petición de Información	10 días
Petición de Interés General	15 días
Petición de Interés Particular	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días
Solicitud de Copias	10 días
Sugerencia	15 días
Traslado por Competencia	5 días

Disposiciones complementarias:

Derechos de petición generales: Deben resolverse en un plazo máximo de 15 días hábiles. El incumplimiento puede conllevar sanciones disciplinarias.

Solicitudes de documentos o información: Se responden en 10 días hábiles. Si no hay respuesta, se entenderá aceptada, y las copias deben entregarse dentro de los 3 días hábiles siguientes.

Consultas a autoridades: Las peticiones que impliquen consultas sobre materias de competencia institucional deberán ser resueltas en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su radicación, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 7 de 18

Cuando la solicitud implique la entrega de copias físicas y su cantidad sea igual o superior a veinte (20), el costo de reproducción será asumido por el peticionario, de acuerdo con la tarifa vigente adoptada por la Subgerencia Administrativa y Financiera.

En casos excepcionales donde no sea posible resolver la solicitud dentro del plazo legal establecido, la entidad deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término legal, indicando los motivos de la demora y señalando un nuevo plazo razonable, el cual no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto, en concordancia con el artículo 19 de la misma ley.

Atención a Requerimientos de Entidades Públicas: Las solicitudes de información provenientes de entidades públicas deberán ser atendidas con prioridad, y respondidas en el plazo expresamente indicado en la solicitud. En caso de no establecerse un término específico, la respuesta deberá emitirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Si por razones justificadas no es posible cumplir con el plazo establecido, la entidad solicitante deberá ser informada antes del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y señalando una fecha estimada de respuesta.

Manejo de PQRSDF por fuera de la competencia institucional: PQRSDF presentadas de forma verbal y sin competencia institucional: Cuando un ciudadano presente una PQRSDF de manera verbal y el asunto no sea competencia de EDESOS, el servidor público deberá:

- Informar de inmediato al ciudadano que la solicitud no corresponde al ámbito de competencia de la entidad.
- Orientar al ciudadano de manera clara y respetuosa sobre la entidad competente para atender su requerimiento y, de ser posible, proporcionarle los datos de contacto o el canal adecuado para su trámite.

PQRSDF presentadas por escrito y sin competencia institucional: Si la PQRSDF es recibida por escrito (físico o digital) y no corresponde a la competencia de EDESOS, se deberán cumplir las siguientes acciones:

- Emitir una respuesta formal al ciudadano informando que el asunto no es competencia de la entidad.
- Remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- Enviar copia de la remisión al peticionario, para su conocimiento y seguimiento.

Requisitos mínimos de las PQRSDF: Toda PQRSDF recibida debe contener los siguientes elementos mínimos para su trámite:

- Autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 8 de 18

- Número de documento de identidad.
- Dirección física, número telefónico y correo electrónico.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que se basa su petición.
- Relación de documentos anexos, si los hay.
- Firma del peticionario, cuando aplique (en medios físicos).

La Entidad debe analizar la petición y no podrá estimarla como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren en las normas vigentes; que no sean necesarios para resolverla o que la Entidad los tenga dentro de sus archivos.

Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. De requerirse información faltante para dar respuesta a la petición, la entidad deberá indicarle al ciudadano para que la suministre.

Manejo de información reservada y acceso a la información: Se considera información reservada aquella protegida por la Constitución Política y la ley, como:

- Defensa y seguridad nacional.
- Instrucciones diplomáticas y negociaciones confidenciales.
- Privacidad e intimidad personal (hojas de vida, historia laboral, expedientes pensionales, historias clínicas, etc.).
- Información financiera de operaciones de crédito público y tesorería (reserva de hasta 6 meses).
- Información comercial y financiera protegida por la Ley 1266 de 2008.
- Secreto comercial e industrial, y planes estratégicos de empresas públicas.
- Datos genéticos humanos.
- Información protegida por el secreto profesional.

Acceso a la información reservada: El acceso sólo estará permitido al titular de la información, a su apoderado debidamente acreditado, o a personas que cuenten con una autorización expresa, conforme a lo establecido por la ley.

Rechazo de solicitudes de acceso a la información: Toda negativa de acceso a información o documentos deberá estar debidamente motivada, citar la norma legal que sustenta la reserva y ser notificada formalmente al solicitante. Contra esta decisión no procede recurso alguno. No obstante, en caso de insistencia, el conflicto será resuelto por: El Tribunal Administrativo competente, cuando se trate de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital y el Juez Administrativo, en el caso de autoridades municipales o distritales.

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 9 de 18

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Etapa 1: Recepción de la PQRSDF:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Canal Presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia: La recepción presencial de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) se realiza a través de la Ventanilla Única de Correspondencia de la EDESOS, ubicada en la sede principal: Carrera 54 #56-162, Vía Fontibón – Rionegro, Antioquia. Las solicitudes presentadas en este canal son registradas directamente en el sistema SAIMYR, escaneando los documentos físicos entregados por el ciudadano y generando un número de radicado, que debe ser comunicado inmediatamente al peticionario como constancia de recepción.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	FO-GD-19 Recepción PQRSDF si aplica Radicado en SAIMYR	X
2	Canal Correo Electrónico: Las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los correos electrónicos oficiales de la EDESOS son gestionadas y radicadas en el sistema SAIMYR. Cuando estas llegan en días no hábiles (fines de semana o festivos), la radicación se realizará el siguiente día hábil, conservando la fecha de recepción como referencia para el cumplimiento de los plazos legales. Cuentas oficiales habilitadas: archivo@edesos.gov.co servicioalcliente@edesos.gov.co	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental P.U. Comunicador	Correo electrónico Radicado en SAIMYR	X
3	Canal Portal Web: La recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) a través del Portal Web se realiza mediante el formulario digital disponible en el sitio institucional: www.edesos.gov.co/pqrsdf Este canal está habilitado de forma continua, 24 horas al día, 7 días a la semana. Las solicitudes recibidas fuera del	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	Formulario Digital Portal Web Radicado SAIMYR	X

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	horario laboral (fines de semana o festivos) serán gestionadas a partir del siguiente día hábil, conservando la fecha de recepción como referencia para el cómputo de los plazos legales.			
4	Canal Telefónico o Verbal: La recepción de PQRSDF a través del canal telefónico o verbal se realiza mediante la línea institucional (604) 520 4060 Ext. 1800 o durante la atención presencial directa en las instalaciones de la EDESOS. Cuando un ciudadano presenta su solicitud verbalmente (ya sea vía telefónica o presencial), el servidor o contratista responsable debe registrar de forma inmediata la información suministrada en el formato FO-GD-19. Posteriormente, la solicitud debe ser radicada en el sistema SAIMYR, asignándole un número de radicado que será comunicado al ciudadano como constancia del trámite.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaria Ejecutiva de Gerencia	FO-GD-19 Recepción PQRSDF si aplica Radicado SAIMYR	X
5	Canal Buzón Físico: La EDESOS dispone de buzones físicos ubicados en la sede principal y en sedes operativas (como obras o espacios de socialización cuando aplique), destinados a la recepción de PQRSDF presentadas por escrito. La apertura y gestión de los buzones físicos se realizará de forma semanal, conforme al cronograma institucional. Esta actividad debe ejecutarse los días lunes de cada semana. En caso de que el lunes sea festivo, la apertura se realizará el martes inmediatamente siguiente, garantizando la continuidad del proceso. El Servidor o Contratista responsable deberá registrar todas las PQRSDF recibidas en el formato FO-GD-21, asegurando su clasificación adecuada, control y trazabilidad, tanto en la sede principal de la EDESOS como en las sedes operativas (obras o espacios de socialización cuando aplique)	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaria Ejecutiva de Gerencia Profesional de Apoyo Social	FO-GD-21 Formato de Control y Registro de PQRSDF Recibidas en los buzones físicos de la Edeso o espacios de socialización Radicado SAIMYR	X

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 11 de 18

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	Posteriormente, las solicitudes deben ser clasificadas y radicadas oportunamente en el sistema SAIMYR. Una vez radicadas, se generará y entregará al ciudadano la constancia de radicado, incluyendo información sobre los canales de seguimiento disponibles y los plazos legales de respuesta, garantizando así un proceso de atención eficiente, oportuno y transparente.			

7.2 Etapa #2: Clasificación de la PQRSDF.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Clasificación PQRSDF: Una vez recibida la solicitud por cualquiera de los canales oficiales habilitados (Canal Presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia, Canal Correo Electrónico, Canal Portal Web, Canal Telefónico o Verbal o Canal Buzón Físico), el Auxiliar Administrativo de Gestión Documental debe realizar las siguientes acciones: Clasificación del requerimiento: Identificar el tipo de solicitud conforme a la naturaleza del contenido, determinando si corresponde a una: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación. Esta clasificación es fundamental para garantizar el trámite adecuado y el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley. Registro y digitalización: Registrar la solicitud en la plataforma institucional SAIMYR, asegurando: La correcta tipificación del requerimiento. El escaneo o carga digital del documento	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	Radicado SAIMYR FO-GD-20 Seguimiento al tratamiento de las PQRSDF	X

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 12 de 18

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	y sus anexos (si aplica). El ingreso de los datos del ciudadano o peticionario. La generación del número de radicado, que deberá ser comunicado al ciudadano como constancia de recepción. Toda la información registrada debe quedar disponible para consulta, trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias competentes y del peticionario.			

7.3 Etapa #3: Asignación de PQRSDF.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Asignación y Direccionamiento de la PQRSDF: El Auxiliar Administrativo de Gestión Documental analiza el contenido de la PQRSDF recibida y diligencia el formato FO-GD-04, asignando la solicitud al jefe de la dependencia competente, según el tema. El jefe de dependencia es responsable de su direccionamiento interno al servidor o contratista encargado de la gestión.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Subgerente y Secretaria General	FO-GD-04 Formato Control PQRSDF	X
2	Validación técnica (cuando aplique): Si la PQRSDF requiere verificación técnica, la Subgerencia Técnica o el profesional asignado deberá realizar la visita técnica correspondiente, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días calendario, para confirmar si la competencia es de la EDESOS.	Subgerente Técnico Servidor Público o Contratista Designado	Acta o informe técnico de visita	X
3	Quejas Contra Servidores Públicos: Cuando la PQRSDF esté relacionada con la conducta de un servidor público o contratista, se deberá informar de inmediato al líder del proceso y a la	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	Comunicación interna o radicado de traslado	X

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 13 de 18

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	Oficina de Control Interno Disciplinario (o quien haga sus veces), para dar inicio al trámite conforme al debido proceso.	Subgerente y Secretaria General		
4	Falta de Claridad en la Competencia: Si no es clara la dependencia responsable de atender la PQRSDF, se deberá escalar el caso a la Secretaría General, quien evaluará la situación y realizará el redireccionamiento a la dependencia competente, si aplica.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría General	Correo electrónico o comunicación interna	X

7.4 Etapa #4: Trámite de PQRSDF

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Reasignación de PQRSDF no correspondiente a la dependencia asignada: El jefe de dependencia emite comunicación formal indicando el nuevo responsable de la solicitud y realiza el traslado correspondiente.	Subgerentes y Secretaria General	Correo electrónico de reasignación	X
2	Redacción de la respuesta oficial: El servidor público o contratista designado elabora la respuesta dentro de los plazos legales vigentes y la remite para revisión.	Servidor Público o Contratista Designado	Borrador de respuesta	X
3	Revisión jurídica: El abogado asignado realiza la revisión legal de la respuesta, seguida de la validación por parte de la Secretaría General. Se documenta el proceso.	Abogado Designado Secretaría General	Constancia o comunicación de revisión	X
4	Firma oficial de la respuesta: El Subgerente o responsable de la dependencia firma el oficio o documento final que contiene la respuesta oficial.	Subgerentes y Secretaria General	Oficio final firmado	X
5	Solicitudes fuera de competencia de la EDESOS: Se informa formalmente al peticionario a través del canal de radicación y se traslada la solicitud a la entidad competente, conforme a la Ley 1755 de 2015.	Servidor Público o Contratista Designado Secretaria General	Comunicación de respuesta Soporte de traslado	X

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
6	Solicitudes que deben informarse a otra entidad: Se trasladan los hechos a la entidad correspondiente; se informa al ciudadano si procede o se actúa bajo reserva si la situación lo requiere.	Servidor Público o Contratista Designado Secretaría General	Constancia de traslado Comunicación al peticionario (si aplica)	X
7	Quejas contra servidores públicos: Se remiten a la Oficina de Control Interno Disciplinario o su equivalente. Se evalúa la procedencia según Ley 1952 de 2019 y se notifica al ciudadano sobre la recepción.	Control Interno Disciplinario o su Equivalente Secretaría General	Registro interno de evaluación Comunicación de recepción	X
8	Gestión de PQRSDF incompletas: Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la radicación, se solicita al peticionario la información faltante. El ciudadano tiene un plazo máximo de 30 días para responder. Si no se obtiene respuesta, se procede al cierre formal con justificación.	Servidor Público o Contratista Designado	Requerimiento enviado Oficio de cierre	X
9	PQRSDF irrespetuosas o improcedentes: Las solicitudes con lenguaje ofensivo o manifiestamente improcedentes se clasifican como no admisibles y se cierran sin trámite. Se conserva evidencia documental y se deja constancia formal del motivo.	Servidor Público o Contratista Designado Secretaría General	Registro documental Constancia de improcedencia	X
10	Verificación del cumplimiento de plazos: Se garantiza que las respuestas a las PQRSDF sean emitidas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, según el tipo de solicitud. En caso de requerirse una prórroga, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término inicial, señalando las razones y el nuevo plazo, el cual no podrá exceder el doble del término legal. Responsable principal del cumplimiento: Servidor o contratista designado. Responsables de seguimiento y control: Secretaría Ejecutiva de Gerencia y Auxiliar Administrativo – Gestión Documental.	Servidor o Contratista Designado Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	FO-GD-20 Seguimiento al tratamiento de las PQRSDF Registro en sistema institucional (SAIMYR)	X

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDf	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 15 de 18

7.5 Etapa #5: Radicación de Respuesta de PQRSDf.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Radicación y envío de la respuesta: Una vez firmada la respuesta el Auxiliar Administrativo – Gestión Documental de la Ventanilla Única deberá cargar el oficio final al sistema SAIMYR, asociándolo al número de radicado original. Posteriormente, se enviará la respuesta al ciudadano por el canal de notificación indicado (correo electrónico, correo certificado o notificación personal). En casos de urgencia, se permite la radicación presencial directa y el envío desde el correo institucional del responsable, dejando constancia en el sistema.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	Oficio de respuesta radicado en SAIMYR Constancia de envío	X
2	Verificación de firmas y revisiones previas al envío: Antes de radicar y enviar la respuesta, se debe verificar que el documento cuente con las firmas y revisiones requeridas por el procedimiento interno. Esta validación debe quedar registrada en SAIMYR o en el sistema de gestión documental institucional.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	Validación registrada en SAIMYR	X
3	Clasificar y Registrar para Seguimiento: Registrar la PQRSDf en el formato FO-GD-20 según su tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación). Este registro permite el seguimiento institucional al tratamiento de las solicitudes y alimenta la consolidación de informes de gestión semestrales.	Secretaría Ejecutiva de Gerencia	FO-GD-20 Seguimiento al tratamiento de las PQRSDf	X

7.6 Etapa #6: Seguimiento a las PQRSDf.

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1	Registro centralizado de información: Consolidar y mantener actualizada la información de cada PQRSDf, incluyendo fecha de radicación, tipología, estado, dependencia responsable y plazos. Esta	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental	FO-GD-20 Seguimiento Al Tratamiento de PQRSDf	X

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	información se registra y actualiza de forma permanente en el formato FO-GD-20 - Seguimiento al Tratamiento de PQRSDF.	Secretaría Ejecutiva de Gerencia		
2	Seguimiento semanal al cumplimiento de plazos: Revisar periódicamente (mínimo una vez por semana) el estado de las PQRSDF para verificar el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. En caso de riesgo de vencimiento, enviar alertas o recordatorios a las dependencias responsables, con copia a la Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera si se requiere.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	FO-GD-20 Seguimiento al Tratamiento de PQRSDF Correos o comunicaciones de seguimiento	X
3	Informe de gestión trimestral de PQRSDF: Consolidar estadísticas y análisis sobre solicitudes recibidas, tiempos de respuesta, cierres, reclamos reiterativos y otros aspectos relevantes. El informe debe presentarse dentro de los primeros 20 días hábiles de abril, julio, septiembre y enero. Incluye la medición de los indicadores institucionales asociados.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	Informe trimestral de PQRSDF	X
4	Presentación del informe semestral al CIGD: Elaborar y presentar el informe semestral con corte al 30 de junio y 30 de diciembre ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), incluyendo análisis de gestión, cumplimiento de tiempos, nivel de satisfacción ciudadana y recomendaciones de mejora.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	Informe semestral de PQRSDF	X
6	Medición de la satisfacción del ciudadano: Se selecciona una muestra del 30 % de los peticionarios que presentaron PQRSDF o solicitudes de información pública cerradas durante el semestre. Se realiza una encuesta telefónica o virtual, utilizando el formato FO-GD-22. Evaluar aspectos como calidad de atención, oportunidad de respuesta y nivel de conformidad con la solución entregada.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	FO-GD-22 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano y Atención PQRSDF	X

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 17 de 18

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
7	Análisis de satisfacción y retroalimentación: Consolidar y analizar semestralmente los resultados de las encuestas de satisfacción. Incluir este análisis dentro del informe semestral presentado al CIGD como insumo estratégico para la mejora del servicio y la toma de decisiones.	Auxiliar Administrativo – Gestión Documental Secretaría Ejecutiva de Gerencia	Informe semestral con análisis de satisfacción	X
5	Evaluación de la satisfacción y formulación de acciones de mejora: Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción, se analizan las causas de inconformidad y se definen acciones de mejora para elevar la calidad del servicio. Estas acciones se documentan en el Plan de Mejoramiento.	Líder del Proceso SGC	Plan de Mejoramiento FO-MC-07	X

8. FORMATOS ASOCIADOS

Código	Nombre del Formato.
FO-GD-04	Control de PQRSDF.
FO-GD-19	Formato recepción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones - PQRSDF.
FO-GD-20	Seguimiento al tratamiento PQRSDF.
FO-GD-21	Formato de control y registro de PQRSDF recibidas en buzones físicos – sede edeso /otras sedes (Obras o espacios de socialización).
FO-GD-22	Encuesta de Satisfacción del Ciudadano - Atención PQRSDF.

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN
1	Aprobación inicial	30/10/2027

	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO: PR-GD-02
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA 18 de 18

2	Se asignan nuevas responsabilidades para el direccionamiento de las PQRS y se incluye la actividad de la evaluación de la eficacia al tratamiento de las PQRSF.	15/05/2018
3	Se incorporan las Felicitaciones al procedimiento de PQRSF.	02/11/2018
4	Se amplían las condiciones generales sobre el concepto jurídico para dar claridad sobre el incumplimiento legal.	13/11/2018
5	Se modifica el procedimiento de acuerdo con el numeral 5 de la norma ISO 9001:15 que corresponde al liderazgo y específicamente a los roles y responsabilidades. Adicional se revisan los tiempos de retención documental.	29/09/2023
6	Se actualiza el objetivo para fortalecer el enfoque de mejora continua en la gestión de PQRSDF. Se ajusta el alcance, las actividades del procedimiento, se incorpora normatividad vigente y se actualiza el procedimiento conforme a la nueva plantilla institucional.	17/07/2025

11. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Administrativo Gestión Documental	Subgerente Administrativa y Financiera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fecha: 09/07/2025	Fecha: 10/07/2025	Fecha: 17/07/2025

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia no controlada, la versión vigente